

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Tahapan Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	5
2.1 Definisi <i>Learning Management System</i>	5
2.2 LMS di PT. XYZ.....	5
2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	6
2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	8
2.5 Model Kano.....	8
2.6 <i>User Experience</i>	10
2.7 <i>User Interface</i>	10
2.8 <i>Five Planes Framework</i>	11
2.8.1 <i>Strategy Plane</i>	11
2.8.2 <i>Scope Plane</i>	12
2.8.3 <i>Structure Plane</i>	12
2.8.4 <i>Skeleton Plane</i>	13
2.8.5 <i>Surface Plane</i>	13

2.9	<i>State of The Art (SOTA)</i>	14
BAB III	17
3.1	Alur Penelitian	17
3.2	Pelaksanaan Studi Lapangan dan Studi Literatur	18
3.3	Pelaksanaan Identifikasi Masalah dan Sumber Data.....	18
3.4	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	19
3.5	Pengujian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	24
3.6	Pengolahan Data.....	25
3.7	Analisis dan Pembahasan Menggunakan Model Kano	26
3.8	Perancangan <i>User Interface</i> Menggunakan <i>Five Planes Framework</i>	27
3.8.1	<i>Strategy Plane</i>	27
3.8.2	<i>Scope Plane</i>	28
3.8.3	<i>Structure Plane</i>	28
3.8.4	<i>Skeleton Plane</i>	29
3.8.5	<i>Surface Plane</i>	29
BAB IV	30
4.1	Hasil Jawaban Kuesioner	30
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
4.3	Implementasi Model Kano	33
4.4	Pembahasan	37
4.5	Rekomendasi Desain LMS	37
4.5.1.	<i>Strategy Plane</i>	37
4.5.2.	<i>Scope Plane</i>	38
4.5.3.	<i>Structure Plane</i>	40
4.5.4.	<i>Skeleton Plane</i>	42
4.5.5	<i>Surface Plane</i>	50
BAB V	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56